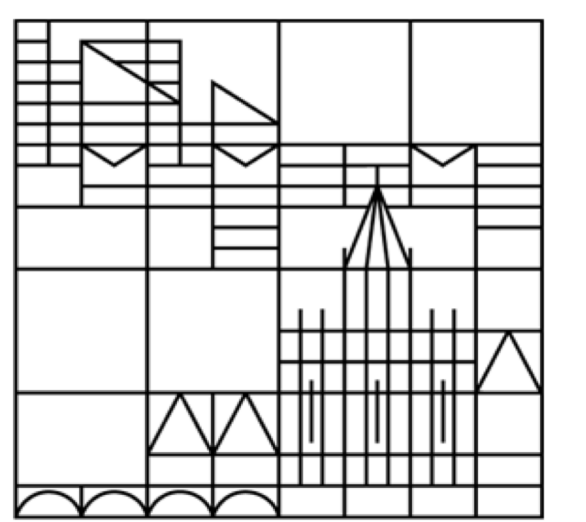


# Zukunft gestalten - Die Sicht der Bürger in Verwaltungsprozessen



am Beispiel der einfachen Meldebescheinigung

Dimitri.Cafaro@uni-konstanz.de Laura.Csulits@uni-konstanz.de Julia.Kirchner@uni-konstanz.de Eva.Klaes@uni-konstanz.de Vanessa.Hiess@uni-konstanz.de

## Ergebnisse

Ziel unserer Untersuchung war es, herauszufinden was die Bedürfnisse der Nutzer von städtischen Diensten sind und wie man die Prozesse nutzerfreundlicher gestalten kann. Im Falle der einfachen Meldebescheinigung fanden wir in unserer Nutzerbefragung heraus, dass trotz einer allgemeinen Zufriedenheit mit dem aktuellen Prozess eine digitalisierte Beantragung gewünscht ist. Diese sollte auf die Bedürfnisse der Nutzer abgestimmt werden und in Zusammenarbeit mit anderen Behörden entstehen.

### Hintergrund

#### Forschungsfrage

Wie kann der Online-Prozess zur Beantragung der Meldebescheinigung effektiv und nutzerfreundlich entwickelt werden ?

#### Annahmen

- Verwaltungsperspektive vernachlässigt Intuition, subjektive Beurteilung und implizites Wissen der Bürger
- Divergenz zwischen Sichtweise der Verwaltung und der Bürger
- Noch kein Online-Prozess zur Beantragung der Meldebescheinigung vorhanden
- Fehlende Kooperation verschiedener Behörden untereinander schafft zusätzliche Probleme, weil die Meldebescheinigung Teil eines größeren Verwaltungsprozess ist

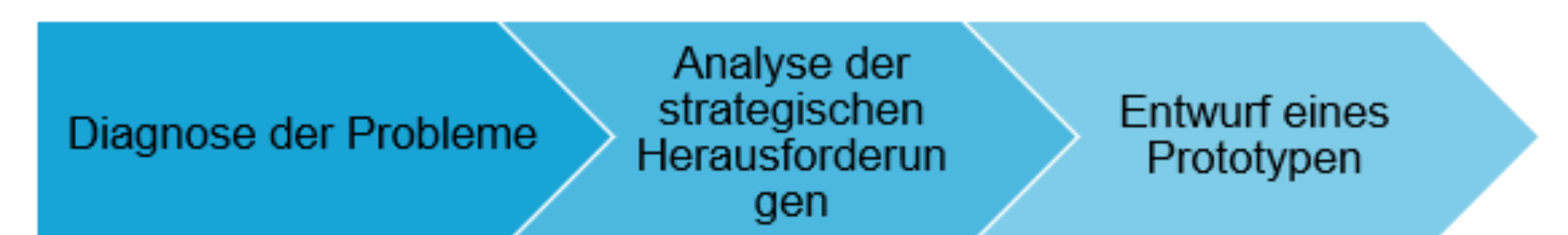
### Zielsetzung

Erstellen eines Prototypischen Designs für, von und mit Bürgern



### Methode

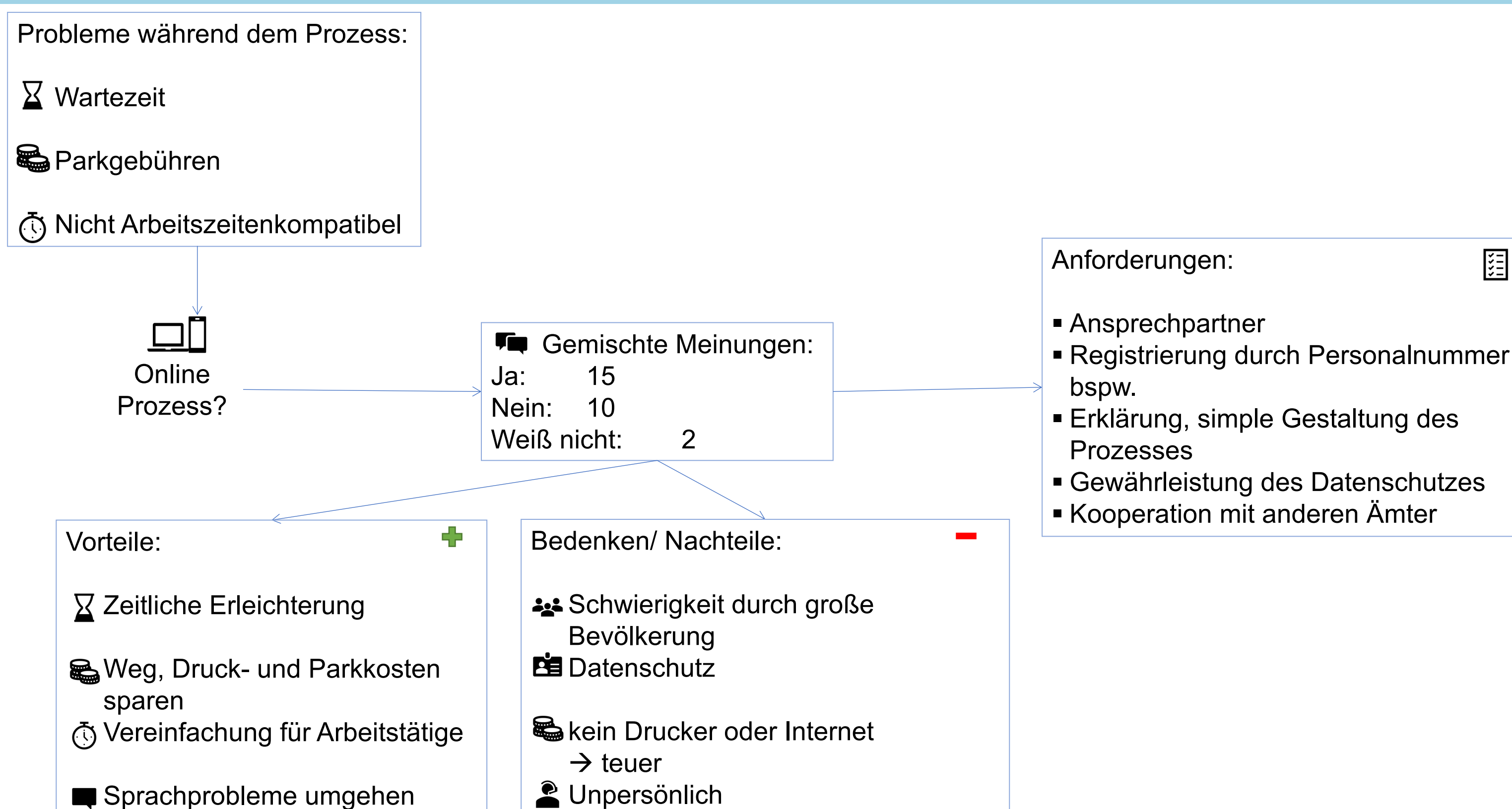
- Qualitative Inhaltsanalyse
- Auswertung der Fragebögen und Transkripte der mit den Experten und Nutzern geführten Interviews
- Erstellen von „Nutzer-Profilen“, User-Journey und Flow Chart zur Ergründung der Zusammenhänge



### Daten

- Nutzerbefragung in der Meldebehörde der Stadt Ulm und via Fragebögen
- Experteninterview mit der Fachverantwortlichen
- Stichprobenumfang: N=34

## Resultate



**Probleme**

„Ich muss da **persönlich** vorbeikommen.“ - Ältere Dame

**Werteversprechen**

„Wenn man **arbeitet** kann man es **abends in Ruhe** machen. **Zeitlich bedingt also besser.**“ - Mutter mit Sohn

**Bedenken**

„Ja, ich habe einen **Internetzugang**, aber so ganz gut bin ich nicht darin.“ - Ältere Dame

**Verbesserungsvorschläge**

„Ganz einfach, über das **Internet**, also **im Netz** eintragen. So wie es in Schweden funktioniert, das wäre uns **lieber.**“ - Junger Mann

### Auswertung der Nutzerinterviews

Phasen	Anträge bei anderen Ämtern	Weg zur Meldebehörde	Antrag Meldebehörde	Weg zum ursprünglichen Amt	Fertigstellung beim ursprünglichen Amt
Kontext	Nutzer benötigt Dokumente bei anderen Ämtern	Aufforderung, eine MB zu beantragen	Benötigt MB für ursprünglichen Antrag	Benötigte Dokumente vorhanden	Ursprünglichen Antrag abschließen
Berührungspunkte	Behörde, bei der etwas beantragt wird	Mögliche Online Terminvereinbarung	Direkt bei der Meldebehörde	Variiert bei jeder Behörde	fehlenden Dokumenten (MB) zur ursprünglichen Behörde
Aktivitäten	Beantragung bei verantwortlichen Behörde	Gang zur Meldebehörde	Beantragung, Identifizierung und Bezahlung	Gang zum ursprünglichen Amt	Einreichung der fehlenden Dokumente (MB)
Probleme	wird aufgefordert eine MB* vorzulegen	Hinfahrt Parkplatz Mangel/Kosten Zeitaufwand	Nicht gemeldet fehlt im Register zahlungsunfähig	Hinfahrt Parkplatz Mangel/Kosten Zeitaufwand	Unvollständiger Antrag
Verantwortliche für den Prozess	Sachbearbeiter vor Ort	Nicht involviert	Sachbearbeiter am Schalter	Nicht involviert	Sachbearbeiter vor Ort
Prozesse	Verweis auf fehlende Dokumente & die Meldebehörde	Nicht involviert	Berechtigung? Abgleich Melderegister, Ausstellung	Nicht involviert	Vollendung des ursprünglichen Antrags

\*Meldebescheinigung (MB)

### User-Journey: Schritte der Nutzer vor, während und nach der Beantragung der Meldebescheinigung

## Auf einen Blick

Die befragten Bürger sind mit dem jetzigen Prozess zufrieden, dennoch haben alle die Möglichkeit einer Online-Beantragung zur Verbesserung des Services von sich aus angesprochen und würden diese auch nutzen.

#### Anforderungen an die zukünftige Entwicklung

- Um den Prototypen zu realisieren, ist eine Kooperation aller involvierten Ämter notwendig
- Nutzerzentralität während des Entwicklungsprozesses fördert spätere Nutzerakzeptanz
- Nutzer testen Prototypen, eine agile Verwaltung verbessert kontinuierlich

#### Vorteile für die Verwaltung

- Problem der Fehlinvestitionen bei nicht genutzten Services wird durch Einbezug der Bürger entgegengewirkt
- Effizientere öffentliche Verwaltung, da mehr Zeit und Personal für komplexere Prozesse bleibt